

Nueva versión de la norma ISO 9004

publicada el 30 de Octubre del 2009, es la tercera edición del standard publicado por primera vez en 1987. Está destinado a dar apoyo al logro del éxito sostenido de cualquier organización, sin importar su tamaño, tipo o actividad, a través de un enfoque de gestión de calidad.”

La norma ISO 9004:2009 (no certificable) provee orientaciones para la interpretación de la norma ISO 9001:2008 (certificable) pero debemos considerar que sus objetivos son superiores, debido a que su enfoque es hacia la eficiencia y la satisfacción de todas las partes interesadas de una organización.

La norma ISO 9004:2009 está disponible en el IRAM en las versiones inglés y castellano.

Bob Alisic, Líder del grupo de trabajo responsable de la ISO 9004:2009 comenta:

"Mientras el objetivo inicial es asegurar la producción de productos y servicios "buenos", logrando el logro de la satisfacción del cliente, el propósito a largo plazo es asegurar la supervivencia económica de la organización. Esta nueva edición provee una guía en como una organización debería adoptar un enfoque sistemático para lograr esto."

ISO 9004:2009 Provee una guía para la mejora continua del desempeño de una organización, de la eficiencia y eficacia basado en un enfoque a procesos. Este documento se enfoca en cumplir las necesidades y expectativas de los clientes y otras de otras partes relevantes, en el largo plazo, y de una manera balanceada. Comparada con la ISO 9001:2008, la cual asegura la gestión de calidad de productos y servicios mientras aumenta la satisfacción del cliente, ISO 9004:2009 provee un perspectiva mas amplia de la gestión de la calidad, particularmente para la mejora del desempeño. Le será de gran utilidad a organizaciones cuyos altos directivos desean ir mas allá de la ISO 9001, en búsqueda de la mejora continua, medida a través de la satisfacción de los clientes y de los accionistas.

ISO 9004:2009 permite a las organizaciones aumentar la calidad del producto y de la entrega del servicio a sus clientes promoviendo la autoevaluación como una herramienta importante que posibilita las organizaciones a:

- Crear un punto de referencia (benchmark) para su nivel de madurez, cubriendo el liderazgo, estrategia, sistema de gestión, recursos y procesos.
- Identificar sus fortalezas y debilidades.
- Identificar oportunidades para la mejora o la innovación, o ambas

La herramienta de autoevaluación puede convertirse en un elemento clave durante la planificación estratégica de los procesos en cualquier organización.

ISO 9004:2009 reemplaza la ISO 9004:2000. Tiene cambios sustanciales en su estructura y contenido en comparación con la edición anterior, basado en ocho años de experiencia implementando el standard mundialmente e introduce cambios destinados a mejorar la consistencia con la ISO 9001 y otros standards de gestión. Un ejemplo de un cambio importante (tal vez el más importante) en la estructura de la ISO 9004 es que el "cuerpo" del standard empieza con un capítulo que provee una guía en como gestionar una organización que se dirige hacia el éxito sostenido y no en como construir un Sistema de Gestión de la Calidad.

Aunque la ISO 9004:2009 complementa a la ISO 9001:2008 (y viceversa), esta puede

ser utilizada de manera independiente. No es una norma para ser usada en certificaciones de tercera parte, o en uso contractuales o regulatorios, ni como una guía para implementar ISO 9001:2008.

Fuente: I.A.P.C. – www.iapc.org.ar

<http://www.iso.org/iso/pressrelease.htm?refid=Ref1263>